

# Servei Públic de Transport Especial de Barcelona

**Institut Municipal de Persones  
amb Discapacitat**



Ajuntament de  
Barcelona



# Què és el Servei Públic de Transport Especial?

Barcelona compta amb un dels serveis de transport públic més accessibles del món. Tots els autobusos i tramvies i la major part d'estacions de metro estan adaptats per a persones amb mobilitat reduïda, i contínuament es treballa per fer accessibles les estacions encara no adaptades. Tanmateix, encara hi ha situacions en què les persones amb mobilitat reduïda es poden trobar amb problemes de desplaçament.

El Servei Públic de Transport Especial (STE) és un servei de l'Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMD) i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) complementari al servei de transport públic regular, que dona servei a aquelles persones amb especials dificultats per a la mobilitat i els desplaçaments.

## Per on es pot viatjar?

El servei es presta en els municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona: Barcelona, Badalona, Esplugues de Llobregat, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià de Besòs i Santa Coloma de Gramenet.

## Quin calendari i horaris té?

Es pot viatjar tots els dies de l'any, de les 7 a les 24 hores.

Els divendres, dissabtes i vigílies de festius el servei s'allarga fins les 2 hores.

## Quins tipus de serveis hi ha?

Els serveis són de dos tipus: fixos (es repeteixen en hores i trajectes i es poden programar amb antelació) i esporàdics.

No es fan serveis fixos de transport escolar ni sanitari.

## **Amb quins vehicles es realitza?**

Qualsevol servei es pot fer amb microbús o taxi, adaptat o no adaptat.

## **Quin cost té?**

Quan s'utilitza el microbús, el preu és el mateix que la resta de transport urbà. Les targetes individuals o multiviatge s'han de comprar al conductor del microbús. La targeta rosa i la targeta d'acompanyant també són vàlides.

Quan s'utilitza el taxi, el preu del trajecte és el mateix que el d'un bitllet senzill d'autobús en l'àmbit de l'AMB (primera corona tarifària). S'ha de pagar en efectiu al taxista.

## **Què cal fer per demanar un servei fix?**

Les sol·licituds i renovacions de serveis fixos s'han de fer de l'1 d'abril al 15 de maig. Fora d'aquestes dates els serveis es concedeixen només si hi ha baixes.

Per sol·licitar-lo, cal enviar una carta o un correu electrònic especificant la sol·licitud i el motiu del viatge a CETRAMSA, av. Diagonal, 230, 5è pis, 08018 Barcelona, [pmr@cetramsa.cat](mailto:pmr@cetramsa.cat).

## **Què cal fer per sol·licitar un servei esporàdic?**

Contactar telefònicament amb CETRAMSA, tel. 93 486 07 52, de 9 a 21 hores, de dilluns a divendres feiners i de 9 a 15 hores els dissabtes, amb una antelació mínima d'una hora i màxima de 48 hores (no hi ha atenció telefònica els dissabtes del mes d'agost ni els dissabtes posteriors a divendres festiu).

Enviar un correu electrònic a CETRAMSA, [pmr@cetramsa.cat](mailto:pmr@cetramsa.cat), de 9 a 20 h, de dilluns a divendres, amb una antelació de 2 dies laborables.

## Com es pot modificar un servei?

En els serveis fixos, demanant-ho per escrit a CETRAMSA, avinguda Diagonal, 230, 5è pis, 08018 Barcelona.

En els esporàdics, anul·lant el servei i sol·licitant un de nou.

En cap cas es poden demanar canvis als xofers.

## Com es pot anul·lar un servei?

Comunicant-ho a CETRAMSA, fins a una hora abans de l'hora concertada, al telèfon 93 486 04 56.

Les persones amb discapacitat auditiva poden fer-ho a través del número de fax 93 486 07 53 i/o al correu electrònic: [pmr@cetramsa.cat](mailto:pmr@cetramsa.cat).

És obligatori informar a CETRAMSA de qualsevol canvi o anul·lació.

En cas que l'usuari faci un mal ús del servei o no es presenti al lloc i en l'horari acordats sense haver anul·lat el servei, serà objecte d'estudi detallat per establir, si cal, les sancions oportunes.

## Quins drets tenen les persones usuàries?

Portar un acompanyant sempre que es disposi de Passi Metropolità d'Acompanyant, que expedeix l'Àrea Metropolitana de Barcelona (més informació al telèfon 900700077 o al web de l'AMB: [ambmobilitat.cat](http://ambmobilitat.cat)).

Ser avisades per sms quan el taxi es dirigeix a recollir-les.

Ser avisades per sms quan sigui previsible un retard del taxi o microbús.

Ser ajudades pel conductor a entrar i sortir del vehicle i a arribar fins la vorera més propera.

## On es poden presentar reclamacions?

### Per Internet:

- Al web municipal [bcn.cat](http://bcn.cat).

Per telèfon:

- Tel. 010 (preu establiment: 0,47 €, cost/min: 0,06 €. Tarifats per segons. IVA inclòs).
- Tel. 900226226 (gratuït).
- Tel. de CETRAMSA, 93 486 04 56 (deixant el missatge enregistrat).

### Per instància

- Especificant dades de contacte i NIF i lliurant-la al registre de qualsevol Oficina d'Atenció a la Ciutadania (OAC).

### Per carta:

Especificant dades de contacte i NIF i enviant-la per correu postal a:

- Institut Municipal de Persones amb Discapacitat, c/ València, 344, 08009 Barcelona.
- Àrea Metropolitana de Barcelona, carrer 62, núm. 16-18, edifici B, Zona Franca, 08040 Barcelona.

## On es pot trobar la normativa d'ús del servei?

La normativa d'ús (text íntegre), aprovada pel Consell Rector de l'IMD el 7 d'octubre de 2009, es pot consultar al web [bcn.cat/accessible](http://bcn.cat/accessible).

També es pot sol·licitar una còpia impresa al Servei d'Atenció al Públic de l'IMD, C/ València, 344, planta baixa.

# Per a més informació:

## **Institut Municipal de Persones amb Discapacitat Servei d'Atenció al Públic**

Adreça: València, 344, planta baixa

Telèfon: 93 413 27 75

Fax: 93 476 63 87

Correu electrònic: [sap@bcn.cat](mailto:sap@bcn.cat)

Web: [bcn.cat/accessible](http://bcn.cat/accessible)

### **Horari d'atenció al públic:**

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores  
i tardes en hores convingudes

### **Transports:**

- M línia 4, parades Verdaguer i Girona
- M línia 5, parada Verdaguer
- Bus 6, 19, 34, 50, 51, H10, B24



Reserva d'aparcament a València - Bailén